



COMUNEDIAREZZO

***RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL
SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI
CONTROLLI INTERNI PER L'ANNO 2016***

(ART. 14, COMMA 4, LETTERA A E LETTERA G DEL D. LGS. N. 150/2009)

1. PRESENTAZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Organismo Indipendente di Valutazione, con il coinvolgimento della struttura tecnica permanente, coerentemente con quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g) del D. Lgs. n. 150/2009 (d'ora in avanti "decreto") e con le linee guida di cui alla delibera CiVIT n.4/2012 e n. 23/2013.

Come già sottolineato nelle precedenti relazioni, il documento, nel rispetto dello schema indicato dalle delibere stesse, traccia una descrizione sintetica e il più possibile completa del funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e di Valutazione adottato dall'amministrazione comunale di Arezzo evidenziandone, anche attraverso l'esame dei risultati, i suoi punti di forza, le aree di debolezza e le possibili azioni di miglioramento, al fine di assicurarne la comprensibilità dei contenuti e di favorire quel controllo sociale diffuso sul rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità che sono alla base anche della trasparenza in ogni Pubblica Amministrazione. L'obiettivo del presente documento, nell'ottica del miglioramento continuo e dell'impegno per l'assicurazione della qualità dei servizi erogati, è quello di continuare a promuovere il cambiamento anche attraverso forme di partecipazione, comunicazione e controllo sociale. Tanto premesso, l'Organismo Indipendente di Valutazione ha ricostruito le tappe principali che, in questo complesso momento di storico cambiamento, il Comune ha realizzato nell'ambito della misurazione, del monitoraggio e della valutazione della performance, della trasparenza e dei controlli interni, nel tentativo di impostare una struttura e un modello di comportamento dell'azione amministrativa in linea con quanto previsto in materia dalla legge e dalle indicazioni della ex CiVIT, sia pure nella consapevolezza che si tratta di un complesso processo tuttora in fase di continua evoluzione.

2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*", in ossequio a quanto previsto dalla delibera n.89/2010 e successive, è stato realizzato a cura dell'Organismo Indipendente di Valutazione, in collaborazione con la struttura tecnica permanente, ed è stato approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 45 del 06/02/2013. Successivamente, con deliberazione della Giunta comunale n. 362 del 16/07/2014 il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*" del comune di Arezzo è stato aggiornato e pubblicato sul sito web istituzionale come allegato della delibera stessa nella sezione "Amministrazione trasparente". Con ulteriore deliberazione della Giunta comunale n. 257 del 06/05/2015 sono state approvate le linee interpretative del nuovo "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*" pubblicate come allegato della delibera stessa sul sito web istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

2.1 Performance organizzativa

2.1.1. Definizione di obiettivi, indicatori e target

Il Piano della Performance, coerentemente con quanto previsto dal Sistema, è stato definito partendo dall'analisi del contesto di riferimento e dalla definizione dell'albero della performance come discendente dalle linee programmatiche di mandato; in esso sono rinvenibili i seguenti *macroambiti*:

- *Attuazione della strategia*: l'amministrazione ha identificato, sulla base delle priorità

degli organi di indirizzo politico-amministrativo, gli obiettivi strategici e la relativa articolazione. Scopo di tale "macro-ambito" è consentire di rappresentare *ex ante* quali sono le priorità dell'amministrazione e di valutare *ex post* se l'amministrazione ha saputo tradurre i propri obiettivi strategici in risultati in linea con quanto previsto.

- *Il portafoglio delle attività e dei servizi*: il Piano della performance ha individuato le attività e i servizi attraverso i quali l'amministrazione esplica la propria azione e le funzioni istituzionali. Mediante l'articolazione di questo "macro-ambito" viene data indicazione, *ex ante*, dell'insieme programmato di attività e servizi che l'amministrazione mette a disposizione degli utenti e della collettività ed *ex post* del livello di attività e servizi effettivamente realizzati. Il monitoraggio ed il controllo del portafoglio delle attività e dei servizi consente, in ultima analisi, di monitorare il comportamento ed i risultati dell'amministrazione sul fronte della attività istituzionale ed ordinaria, completando il quadro fornito dal grado di attuazione della strategia.
- *Lo stato di salute dell'amministrazione*: l'amministrazione ha indicato le condizioni necessarie a garantire che il perseguimento delle strategie, lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali.

Si rileva una chiara definizione degli obiettivi, ma, come già evidenziato nelle relazioni precedenti, in merito alla carenza di obiettivi di risultato ed indicatori di outcome, l'Ente ha necessità di estendere il perimetro del monitoraggio e della valutazione agli impatti prodotti dall'azione amministrativa nell'ambiente esterno in termini di risposta ai bisogni, soprattutto dopo l'introduzione del Documento Unico di Programmazione. In particolare, occorre dichiarare *ex ante*, tramite obiettivi di risultato, quali sono gli impatti che l'attività si propone di produrre sull'ambiente di riferimento e sui bisogni della collettività; quindi fornire *ex post*, attraverso indicatori puntuali, elementi utili a valutare se gli impatti previsti sono stati realmente conseguiti. Non è facile, sia perché gli impatti si verificano dopo un certo lasso di tempo dalla realizzazione degli interventi mirati a produrli, sia perché è difficile per un singolo comune rilevare tutti i dati necessari a valutare la consistenza dell'impatto desiderato. Nonostante le difficoltà, è auspicabile che il comune attui azioni di miglioramento in tal senso.

In merito al legame tra obiettivi, indicatori e target, si rileva che alcuni obiettivi sono definiti come il completamento di un'azione e che quindi gli indicatori utilizzati si limitano a misurare se il completamento è avvenuto o meno, e non a misurare quali risultati ha prodotto una determinata azione. Anche questa può essere considerata un'area dove è auspicabile un miglioramento, soprattutto per non limitarsi a valutare l'adempimento relativo all'esecuzione di una azione, ma estendere la comprensione ai risultati prodotti dall'azione stessa.

Si auspica quindi per le future pianificazioni, che il processo di pianificazione sia vissuto sia dall'organo di indirizzo politico-amministrativo che dalle funzioni dirigenziali come un momento strategico del ciclo di programmazione soprattutto nella fase di definizione degli indicatori di performance e dei relativi target: l'attuazione progressiva del programma di mandato non può che essere osservata con la dimensione, il valore e la significatività degli obiettivi operativi annuali e dei relativi indicatori.

Per quanto riguarda i livelli di coerenza degli obiettivi del comune con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto n. 150/2009, l'Organismo Indipendente di Valutazione rileva un progressivo miglioramento, anche se ci sono ancora alcune aree su cui si potrebbe agire in maniera significativa. Il riferimento è soprattutto alla correlazione tra obiettivi e quantità e qualità delle risorse disponibili. Mentre le risorse umane impiegate per il raggiungimento di un obiettivo

sono chiaramente esplicitate in fase di pianificazione, in alcuni casi si è rilevata una mancanza di allocazione delle risorse finanziarie che avrebbero dovuto sostenere il conseguimento di un obiettivo. Questo tipo di inconvenienti dovrebbe essere definitivamente risolto in fase di pianificazione, attraverso una approvazione congiunta degli obiettivi da raggiungere e delle risorse finanziarie reputate necessarie per il loro conseguimento. Per quanto concerne i confronti con altre amministrazioni (benchmarking), per difficoltà chiaramente comprensibili, l'Ente non ha ancora sviluppato un percorso operativo di comparazione effettiva.

2.1.2. Misurazione e valutazione della performance organizzativa

L'Organismo Indipendente di Valutazione ha assicurato nel corso dell'anno 2016 le sessioni programmate di monitoraggio del ciclo di gestione della performance e di revisione degli obiettivi e dei relativi indicatori e target del Piano della Performance. Il processo di misurazione e valutazione attuato dal comune di Arezzo all'interno del ciclo di gestione della performance risulta adeguato e sufficientemente tempestivo, anche se, nel corso del 2016, ha risentito di alcune difficoltà oggettive, che ne hanno ritardato l'esecuzione di alcune fasi.

2.1.3. Metodologia per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa

La metodologia per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa adottata dal comune di Arezzo è molto articolata e puntuale. Gli obiettivi sono declinati in maniera chiara e per ciascun obiettivo è indicato il cronoprogramma dove sono specificate le fasi attuative.

Nel corso dell'anno si monitora, in sessioni intermedie, il grado di attuazione di tali fasi per consentire di mettere in atto eventuali azioni correttive. La valutazione della performance organizzativa ha carattere multi-dimensionale e comprende:

- la valutazione della performance complessiva dell'Ente
- la valutazione del grado di realizzazione delle azioni strategiche nell'ambito dell'albero della performance
- la valutazione del grado di performance qualitativa complessiva

La conoscenza della metodologia applicata risulta essere diffusa. I sistemi di reportistica attualmente utilizzati, seppur migliorabili, risultano essere sostanzialmente adeguati.

2.2 Performance individuale

2.2.1. Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Il "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" definisce le modalità di assegnazione di obiettivi, indicatori e target atti alla misurazione e valutazione individuale del personale dell'ente.

Le schede per l'assegnazione degli obiettivi e la valutazione della performance individuale sono differenziate: per dirigenti, posizioni organizzative e area comparto.

- Dirigenti

Gli obiettivi individuali assegnati ai dirigenti derivano direttamente dal Piano della Performance.

- Posizioni organizzative

Gli obiettivi individuali assegnati alle posizioni organizzative derivano direttamente dal Piano della Performance e possono essere integrati con obiettivi assegnati direttamente dal dirigente

superiore.

- Area comparto

Gli obiettivi individuali sono assegnati direttamente dal responsabile dell'ufficio tenendo conto del contributo che il personale del Comparto fornisce per il raggiungimento degli obiettivi relativi alla performance organizzativa e per l'espletamento delle attività ordinarie.

La valutazione della performance individuale è estesa a tutto il personale del comune.

2.2.2. Misurazione e valutazione della performance individuale

La metodologia adottata per la misurazione e valutazione della performance individuale appare ben strutturata e si differenzia per dirigenti, posizioni organizzative e area comparto.

- Dirigenti

La valutazione della performance individuale comprende: la performance dell'Ente, la performance di struttura (che include la performance qualitativa di struttura ed il benessere organizzativo di struttura), gli obiettivi individuali ed i comportamenti organizzativi.

- Posizioni organizzative

La valutazione della performance individuale comprende: la performance di struttura (che include la performance qualitativa di struttura ed il benessere organizzativo di struttura), gli obiettivi individuali ed i comportamenti organizzativi.

- Area comparto

La valutazione della performance individuale comprende: gli obiettivi individuali ed i comportamenti organizzativi.

Le procedure di conciliazione previste nel "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" sono note a tutto il personale, come i tempi per eventualmente attivarle. Nel 2016, con riferimento alla valutazione relativa all'anno 2015 sono state attivate sei procedure di conciliazione.

2.3. Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

Non si riportano in questa sede, fasi, tempi e soggetti coinvolti, dettagliati nel "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance".

Il processo di misurazione e valutazione della performance individuale appare ben strutturato e consolidato all'interno dell'Ente.

La struttura tecnica permanente, a sostegno dell'operato dell'OIV, ha svolto con professionalità i compiti assegnati, fornendo un adeguato supporto tecnico ed operativo ai dirigenti del comune per l'attuazione del ciclo della performance e per la valutazione della performance organizzativa ed individuale.

2.4. Infrastruttura di supporto

Il sistema informativo ed informatico a supporto dell'attuazione del ciclo della performance appare consolidato e ben gestito dalla struttura tecnica permanente. Si auspica per il futuro una maggiore integrazione del ciclo della performance con il ciclo di bilancio per una migliore pianificazione e programmazione delle risorse necessarie per il conseguimento degli obiettivi che l'amministrazione si è data.

2.5. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Con deliberazione di Giunta n.29 del 26 gennaio 2016 sono stati adottati il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016/2018 ed il programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2016/2018, pubblicati nel sito del comune di Arezzo nella sezione Prevenzione della Corruzione.

A parte alcune difficoltà di coordinamento segnalate dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione nella relazione 2016 pubblicata sul sito del comune, il livello di attuazione sia del Piano sia del Programma appaiono adeguati. Sono state effettuate le verifiche richieste, individuati i processi che all'interno di ciascun Servizio risultano potenzialmente rischiosi ai fini corruttivi, identificate e segnalate le maggiori criticità.

2.6. Definizione e gestione degli standard di qualità

Come già illustrato nella precedente relazione, il Comune di Arezzo ha adottato un portafoglio delle attività e dei servizi per definire attraverso una puntuale mappatura delle attività, una serie di indicatori di performance quali-quantitativi, integrati nel piano della performance. Inoltre come negli anni precedenti l'amministrazione ha approvato una serie di progetti di miglioramento qualitativo dei servizi erogati, progetti di cui è stata monitorato sia l'attuazione sia il conseguimento dei risultati attesi, tramite una serie di indicatori individuati ed approvati ex-ante.

2.7. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Come già illustrato nella precedente relazione, la finalità dell'introduzione del ciclo della performance e del relativo Sistema di misurazione e di valutazione è stato quello di innescare un processo cumulativo di miglioramento della performance del comune, sia a livello organizzativo che individuale. Il nuovo sistema ha contribuito ad avviare un percorso finalizzato a rendere i dirigenti più consapevoli del loro ruolo ovvero quali responsabili diretti dell'attività gestionale della struttura organizzativa dell'ente. Obiettivo del sistema integrato della programmazione è stato anche quello di restituire informazioni e report ai decisori politici per valutare il grado di conseguimento dei risultati attesi e migliorare il processo decisionale.

2.8. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Per provvedere al monitoraggio del ciclo della performance e redigere questa relazione l'OIV si è avvalso di:

- informazioni specifiche ed evidenze documentali raccolte avvalendosi della struttura tecnica permanente
- informazioni raccolte dal sito web del comune per valutare il grado di trasparenza
- resoconti da parte del personale impegnato nell'attuazione del Piano di prevenzione della Corruzione e del Programma della Trasparenza ed Integrità
- verifiche dirette e colloqui con alcuni dirigenti
- analisi documentali

3. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Di seguito alcune proposte minime per il miglioramento del SMVP:

- Adeguamento del Sistema alla nuova struttura organizzativa

È necessario rendere il SMVP più aderente alla nuova struttura dirigenziale, attribuendo ai dirigenti di area il compito di valutare i comportamenti organizzativi dei dirigenti di servizio che coordinano

Inoltre sarebbe opportuno introdurre anche per i dirigenti e non solo per il Segretario Generale dei criteri chiari per l'attribuzione degli obiettivi e la valutazione nel caso di copertura di un incarico ad interim.

- Pesatura obiettivi

La pesatura dell'obiettivo, se viene effettuata, ha rilevanza solo per stabilire quanto può essere importante per l'ente il suo perseguimento. Dal documento attualmente in uso sembra non influire sulla valutazione complessiva, ma solo sulla ripartizione percentuale relativa ad un singolo servizio. Pertanto sono trattati allo stesso modo un servizio ha 4 obiettivi ciascuno pesato 5 (tutti molto rilevanti) ed un altro servizio ha quattro obiettivi, ciascuno pesato 2 (tutti poco rilevanti). Valutare se mantenere o meno. Eventualmente si tolga, vedere se deve essere modificato il regolamento o qualche altro documento.

Alcuni fattori (ad esempio la rilevanza rispetto alla strategia, la fattibilità) non possono essere valutati dall'OIV che non possiede le informazioni necessarie per farlo, ma dovrebbero essere valutati direttamente dalla Segreteria Generale o dalla Giunta Comunale

Il criterio dell'articolazione del piano operativo potrebbe dare adito a comportamenti indesiderati, invogliando ad articolare più del dovuto ciò che potrebbe essere articolato in modo più contenuto. Sarebbe opportuno eliminarlo.

- Punteggi e criteri per valutare il livello di performance qualitativa di u.u.o.o.

Potrebbero essere rivisti per semplificare la valutazione.

- Benessere organizzativo

Sarebbe opportuni considerare anche il caso in cui nessuno della struttura risponda al questionario.

- Procedura di conciliazione

È necessario modificare questo capitolo poiché se a richiedere una procedura di conciliazione è un dirigente di direzione o il SG o un dirigente che risponde direttamente al Sindaco, l'OIV è soggetto di parte e quindi non può essere membro ne tantomeno presiedere il Collegio di Conciliazione

Arezzo, 29 aprile 2017

Il Presidente dell'OIV
(Fabrizio Bocci)



È parte integrante della presente l'Allegato 1

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti³.

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Altro <u> E' stato condotto un monitoraggio informale</u>			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ 6 + 3 td	_ _ _ 6 + 3 td	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ _	_ _ _ _	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	_ 5 5 9	_ 5 5 9	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

³ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
C. Processo di attuazione del ciclo della performance			
Struttura Tecnica Permanente (STP)			
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) _ _ 3		
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) _ _ 2		
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	_ _ 1		
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	_ _ _		
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:			
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ⁴)	_ _ _ _ _ 1 7 70		
Costo di eventuali consulenze	_ _ _ _ _ _ _ _ _		
Altri costi diretti annui	_ _ _ _ _ _ _ _ _		
Costi generali annui imputati alla STP	_ _ _ _ _ _ _ _ _		
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico		

⁴ Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€ il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€* 30% = 9.000€).

**D. Infrastruttura di supporto
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	1		
N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.			
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input checked="" type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____		
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	_____ _____ _____ _____	Obiettivo: Intensificare il controllo su attività non autorizzate/abusive di disturbo ai cittadini _____ _____ Indicatore: Numero di controlli mirati alla convivenza civile, contrasto al degrado urbano e fenomeni di inciviltà
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione⁵

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁶ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

⁵ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁶ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

✓

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Consulenti e collaboratori	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Dirigenti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Bandi di concorso	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Tipologia Procedimenti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Bandi di gara e contratti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici			

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No			
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No			
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No				
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No				
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No			
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No				

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”		
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	Note
	Sì/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione	SI	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	SI	
Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione	NO	
Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	SI	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	NO	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	SI	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	NO	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	SI	
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L’amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all’utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì non per tutti i servizi <input type="checkbox"/> No	
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell’amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> No	
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No	
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	